

PENGUKURAN KINERJA BERBASIS BUDAYA SPIRITUAL PADA SEKTOR PUBLIK DALAM RANGKA PELAYANAN PRIMA

**SRI ANDRIANI
AHMAD DJALALUDIN**

UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

ABSTRACT

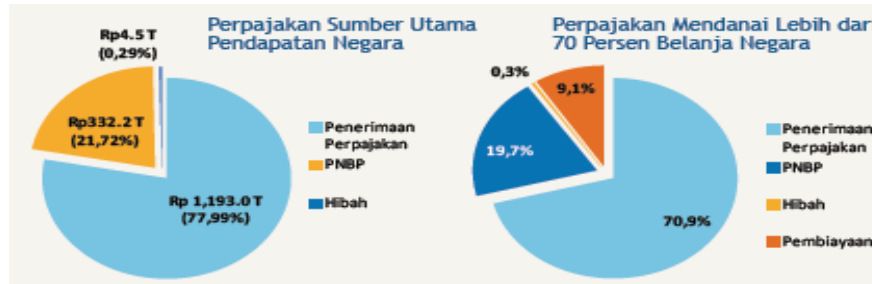
Research-based performance measurement in the spiritual culture of excellent service to the East Java Regional Office of Directorate General of Taxes III is motivated from the absence of tax reform started in 1983-2012 with an evaluation every year. In 2011 tax target of Rp 875 trillion to 9 August 2011 has reached Rp 380.5 trillion (54.4%) of the budget target, it shows the better performance of the Directorate General of Taxation. The problem that arises is that people need a high confidence, the best service in accordance with the rights and obligations of the government (direktorat jendral pajak), but problems still arise even public concern, such as "Gayus" and lead to public confidence began to fade again. Humans seem to be motivated in doing the work and the results are based on the material or spiritual. Thus this study offers integrated performance measurement concept between public performance and cultural spiritual (faith) with the aim of excellent service to the community. The research methodology used was Partial Least Square (PLS), with the aim of seeking a prototype / test-based performance measurement model of the spiritual. 246 respondents, ie tax pegawai in KPP's in the East Java Regional Office of Tax III, the results showed that the integration of worship, live integration, and the integration of relationships can be used as a measure of employee performance-based spiritual

1. PENDAHULUAN

Era globalisa tinggal menunggu bulan, Indonesia masih berkutat dalam kubangan krisis yang tak tahu kapan akan berakhir. Meskipun sudah banyak perubahan dan perbaikan melalui reformasi. Berbagai indikator ekonomi makro dan politik Indonesia juga menunjukkan data yang menggembirakan. Harapan pergantian kepemimpinan yang baru, akan memberi harapan positif di masa-masa mendatang. Namun disisi lain Indonesia mendapatkan "PR" yang luar biasa beratnya di masa datang. mengejar *dead-line* untuk menyiapkan segala sesuatu berkaitan dengan era global, pemulihan ekonomi, penegakkan hukum dan stabilitas politik dalam negeri perlu mendapat perhatian serius dan dukungan dana yang tidak sedikit.

Lalu, peran pajak sebagai Kas Negara kembali digugat! Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, hampir 78% pendapatan negara diterima dari pajak dan 70% penerimaan pajak mendanai belanja negara. Oleh karena itu, Negara mengandalkan penerimaan pajak sebagai penopang APBN yang digunakan untuk membiayai pelayanan publik, Berikut gambar anggaran pendapatan dan belanja Negara tahun 2013:

Gambar 1: APBN tahun 2013



Sumber: badan anggaran Departemen Keuangan RI

Dari grafik di atas terlihat betapa berpengaruhnya penerimaan pajak untuk membiayai Negara. Besar kecilnya penerimaan pajak ditentukan oleh kesadaran wajib pajak dan pegawai pajak/fiskus dalam mencapai target pajak tersebut. Sebagai bagian dari permasalahan Keuangan Negara, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2), semua pajak untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang. Ini berarti bahwa suatu pungutan pajak menjadi absah jika telah melalui pengundangan peraturan. Undang-undang yang telah dirumuskan telah sesuai dengan azas pajak maka dituntut aplikasi dari pelaksanaan undang-undang pajak, sedangkan pihak yang menjadi ujung tombak pelaksanaan undang-undang adalah fiskus. Wajib pajak sebagai masyarakat yang berdasarkan undang-undang wajib membayar pajak, namun disisi lain wajib pajak jg mempunyai hak untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan pajak. Sedangkan ditjen pajak sebagai institusi publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Melihat perubahan paradigma dalam memandang kebutuhan masyarakat dengan menekankan pada matrik kompetisi yang semakin ketat merupakan cara yang paling mudah untuk mempertahankan performance institusi. Kinerja institusi bukan hanya merupakan fungsi perubahan kondisi eksternal semata namun merupakan sinergi dari perubahan internal dan eksternal. Oleh karena itu akan lebih bijaksana jika sebuah institusi senantiasa terus melakukan pembenahan internal tanpa harus menunggu tuntutan ataupun perubahan dari pihak luar (eksternal). Pembenahan internal menjadi hal yang penting bagi institusi yang ingin bersaing dan diterima publik, institusi harus mampu mencapai tingkat mutu yang tinggi (*quality level*), bukan hanya pada outputnya, namun secara menyeluruh menyangkut seluruh aspek dari institusi (*total quality*).

Menurut Kottler (2002) prinsip *total quality management* (TQM), menjadi hal yang utama dalam perkembangan suatu institusi, dengan TQM suatu jasa dapat dikatakan bermutu jika dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat atau melebihi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara pemberian kepuasan yang menyeluruh (*complete satifation*). Upaya untuk melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan yang menyeluruh (*complete satifation*) menjadi hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik bagi kepentingan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan masyarakat. Maka seperti pernyataan Zeithaml, et.al. (2003:86) bahwa kepuasan masyarakat adalah evaluasi masyarakat terhadap suatu

produk atau pelayanan jasa institusi dari segi apakah produk atau pelayanan jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/masyarakat merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Disamping itu Kotler dalam Tjiptono (2001:146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan/masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal ini berlaku di semua jenis perusahaan baik jasa, manufaktur, maupun institusi publik. Pelayanan prima menjadi salah satu standard pengukuran kinerja sektor publik, (Keputusan Menpan No. 63/KEP/ M.PAN/7/2003). Standard pelayanan prima menuntut pelayanan publik yang cepat, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat.

Disisi lain dalam pelayanan kepada masyarakat memerlukan standar, aturan, strategi dan kepercayaan untuk memberikan yang terbaik, pelayanan yang didasari budaya spiritual menjadi hal yang diperlukan dalam kehidupan masyarakat dengan kompleksitas yang semakin tinggi. Spiritualitas merupakan benang merah yang mempertemukan antara aspek ritual dengan aspek sosial dan material dalam Islam. Ritual disyariatkan guna memperkaya spiritual, dan spiritualitas merupakan modal penting dalam mengarungi kehidupan sosial dan material. Karena itu, shalat dianggap mencapai *maqashid*-nya (tujuannya) ketika mampu melahirkan spiritualitas positif dalam kehidupan sosial dan material (Al Ankabut:45), jadi dalam melakukan pengukuran kinerja faktor budaya spiritual menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan selain standard pelayanan publik secara umum.

Budaya yang hendaknya dibangun adalah '*berikanlah masing-masing haknya secara proporsional*' (budaya melayani), sebagaimana disebutkan oleh Nabi Muhammad dalam haditsnya yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari (*a`thi dzi haqqin haqqahu*). Hal inilah yang akan melatarbelakangi manusia dalam melakukan pekerjaan akan mendasari semuanya dengan motivasi, pelaksanaan dan hasil yang akan diharapkan oleh manusia (djafar, 2008). Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan melakukan pemodelan guna mengintegrasikan ilmu dan agama, maka permasalahan yang diangkat mempunyai tujuan untuk membuat prototipe pengukuran kinerja berbasis budaya spiritual dalam rangka pelayanan prima pada Kanwil Ditjen Pajak Jatim III.

2. KERANGKA TEORITIS

2.1 Kinerja

Mardiasmo (2009:121) menjelaskan "pengukuran kinerja (*performance measurement*) pada sector public adalah penilaian yang bertujuan untuk membantu manajer menilai pencapaian strategi melalui alat ukur *financial* dan *non financial*, tanpa mengesampingkan 3E Ekonomis, Efektif, dan Efisiensi". Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (2000) pengertian pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan kegiatan/ program/kebijaksanaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

2.2 Budaya Spiritual

Spiritualitas merupakan benang merah yang mempertemukan antara aspek ritual dengan aspek sosial dan material dalam Islam. Ritual disyariatkan guna memperkaya spiritual, dan spiritualitas merupakan modal penting dalam mengarungi kehidupan sosial dan material. Karena itu, shalat dianggap mencapai *maqashid*-nya (tujuannya) ketika mampu melahirkan spiritualitas positif dalam kehidupan sosial dan material (Al Ankabut:45). Puasa akan diterima bila melahirkan kejujuran dalam interaksi sosial dan transaksi material (lihat HR. Bukhari). Dan haji dikatakan mabrur bila melahirkan spiritualitas positif dalam kehidupan pasca penunaian rukun Islam ke-5 itu.

Spiritualitas ini menegaskan karakter Islam yang tidak mengenal dikotomi antara aspek-aspek kehidupan. Karena itu dijumpai keterikatan yang kuat antara masjid wilayah ritual dengan pasar (pasar barang atau jasa) (Al Jumu'ah: 10). Alquran juga tidak melarang seandainya di tengah ibadah haji, para jamaah di sela-sela ibadahnya mengais rizki, memenuhi kebutuhan materialnya (Al Baqarah: 198). Spiritualitas yang diciptakan melalui ajaran-ajaran ritual ini ketika diimplementasikan dalam dunia kerja dalam rangka pengukuran kinerja diharapkan akan mampu memberi makna-makna berikut:

a. *Syumuliyat al Hayah* atau *Kaafah* (Integrasi Hidup).

Ketika Al Quran memerintah manusia untuk berislam secara *kaafah* (Al Baqarah:208), maka respon yang diharapkan dari manusia adalah seperti yang tersebut dalam ayat: "*Katakanlah: "Sesungguhnya salat, ibadah, hidup dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam, tiada sekutu bagi-Nya; ..."*". (Al An'am: 162-163). Melalui konsep integrasi hidup ini, seorang pekerja muslim akan dihadapkan pada pertanyaan-pertanyaan : (a) Apakah ia berkerja didorong oleh situasi alamiah atau oleh ajaran Islam? ,(Al Taubah:105); Apakah ia bekerja semata mencari dunia atau sebagai bagian dari pengabdian kepada Allah? (Al An'am:162-163); Apakah ia yakin bahwa Allah senantiasa mengawasi perilakunya? (Al An'am:103); Apakah ia meyakini bahwa kegiatan materialnya kelak akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah Swt? (Al Anbiya':23; HR. Turmudzi); Apakah ia menyadari pentingnya kesungguhan dalam beribadah ritual, sebagaimana kesungguhannya dalam mengejar dunia? (Al Qashas:77); Apakah ia menjadikan profesinya sebagai ladang untuk mendapatkan pahala? "Seorang mukmin akan diberi pahala dalam melakukan hal apa pun, termasuk suapan nasi yang dimasukkan ke mulut istrinya" (HR. Ahmad).

b. *Syumuliyat al Ibadah* (Integrasi Ibadah)

Ibadah bagi seorang mukmin tidak semata dimaknai kegiatan ritual. Tetapi ibadah adalah setiap perkataan dan perbuatan yang diridhai oleh Allah Swt., meskipun yang dilakukan adalah aktifitas dunia (Al Qardhawi,1405/1985). Dalam kitab "Al Ibadah fi al Islam", Qardhawi mencatat paling tidak lima syarat yang mesti dipenuhi agar aktifitas-aktifitas duniawi bernilai ibadah dan berpahala: a. Hendaknya pekerjaan yang ditekuni itu *masyru'* (legal secara syariat Islam); b. Hendaknya pekerjaan itu dilandasi oleh niat yang baik; Hendaknya pekerjaan itu dilaksanakan dengan *itqan* (profesional); Hendaknya si pekerja mentaati aturan-aturan Allah yang mengikat jenis profesinya, dan ia tidak

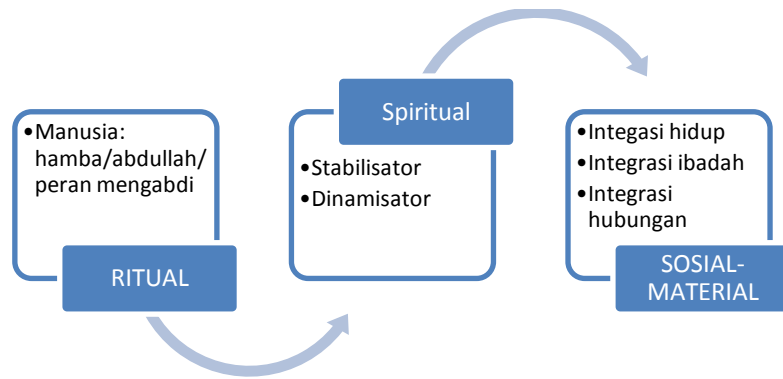
dhalim dan tidak khianat; Hendaknya aktifitas duniawinya tidak menjadikan ia lalai dari kewajiban agama

Syarat-syarat di atas dapat diturunkan dalam pertanyaan-pertanyaan berikut: Apakah ia memperhatikan legal/tidak legal (secara *syar`i*) pilihan profesi yang ditekuni?; Apakah ia menyadari keharusan memenuhi kebutuhan diri dan rumah tangga dengan rizki yang *halalan* dan *tahyyiban*?; Apakah ia bekerja dengan niatan untuk mencukupi kebutuhan dirinya dan keluarganya?; Apakah hasil dari perkerjaannya (gaji) pernah digunakan untuk melakukan hal-hal yang dilarang agama?; Apakah ia bersyukur saat menyaksikan rekan sejawatnya berprestasi dalam kerja?; Apakah ia memahami karakter tugas yang menjadi tanggung jawabnya?; Apakah ia mengetahui job yang menjadi kewajibannya?; Apakah ia memiliki skill yang diperlukan oleh tugas dan jobnya?; Apakah ia memahami aturan-aturan agama yang terkait dengan jenis profesinya?; Apakah ia memiliki komitmen untuk mentaati aturan-aturan agama yang terkait dengan profesinya?; Apakah ia bisa dipercaya oleh lembaganya untuk tugas-tugas tertentu? (HR. Bukhari dan Muslim, ciri orang munafik, diantaranya: tidak bisa dipercaya); Apakah ia berdoa sebelum menjalankan tugasnya? (An Nur:37-38); Apakah ia segera menunaikan shalat ketika tiba waktunya? (An Nur:37-38); Apakah ia membayar zakat ketika penghasilannya mencapai nishab? (An Nur:37-38); Apakah ia menyisihkan sebagian pendapatannya untuk berbagi kepada orang lain? (An Nur:37-38)

c. **Syumuliyat al `Alaqah (Integrasi Hubungan)**

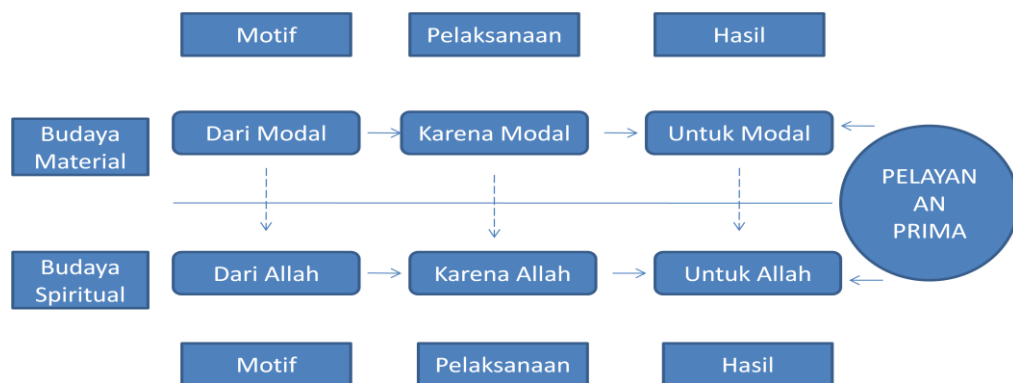
Al Qur`an menghendaki budaya sipiritual tidak semata bersifat transendental, tetapi mencakup juga aspek-aspek kemanusiaan, sebagaimana disebutkan dalam al Quran, *“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia...”* (Ali Imran: 112)

Hubungan kemanusiaan dalam dunia profesi menghendaki keharmonisan interaksi antara seorang pekerja muslim dengan sejawatnya dan dengan para pengguna (*user*) *jasanya*. Dengan teman sejawatnya, nilai-nilai spiritualitas yang patut dikembangkan adalah: Ta`aruf (saling mengenal) (Al Hujurat:13); Ta`awun (bekerja sama merealisasikan visi dan misi institusi) (Al Maidah:2); Takaful (saling membantu) (Al hasyr:9); Takamul (saling melengkapi dalam optimalisasi tugas) (Thaha: 29-34); Tawashau (saling mengingatkan agar komitmen pada kebenaran dan kesabaran) (Al Ashr:1-3). Adapun dalam hubungannya dengan user, budaya yang hendaknya dibangun adalah *‘berikanlah masing-masing haknya secara proporsional’* (budaya melayani), sebagaimana disebutkan oleh Nabi Muhammad dalam haditsnya yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari (*a`thi dzi haqqin haqqahu*). Dari grandtheory tersebut dapat diilustrasikan pada bagan berikut:



Gambar2: Munculnya Integrasi Dalam Budaya Spiritual

Dari integrasi hidup, integrasi ibadah dan integrasi hubungan bagan diatas dapat dijelaskan bahwa manusia sebagai hamba Allah mempunyai peran mengabdikan kepada Allah, hal ini tampak dalam simbol-simbol ritual yang dilakukan, melalui spiritual yang dimiliki dapat menjadi stabilisator dan dinamisator manusia sehingga pada akhirnya akan terbentuk yang pada akhirnya dapat menjadi motivasi, pelaksanaan dan hasil yang akan diharapkan oleh manusia. Dari sisi motivasi, pelaksanaan dan hasil yang diharapkan manusia tampak dalam bagan berikut:



Bagan 3: Ilustrasi Budaya Material Dengan Budaya Spiritual

Dari sini dipahami bahwa budaya spiritual memiliki peran penting dalam dunia kerja yang meliputi: *Pertama*, stabilisator. Spiritualitas kerja menyadarkan pelakunya untuk melibatkan kehadiran Allah mulai dari permulaan kerja, proses, dan hasilnya. Dengan kata lain, menanamkan bahwa motif kerja adalah karena Allah, dan dalam prosesnya harus sesuai dengan nilai-nilai transendental, dan segala hasilnya mesti disyukuri, dievaluasi untuk perbaikan masa mendatang (Al Hasyr:18). *Kedua*, dinamisator. Budaya spiritual akan memberi makna bahwa kerja tidak semata duniawi yang bersifat pragmatis jangka pendek, melainkan juga mengandung ukhrawi. Hal ini akan melahirkan rasa tanggung jawab dunia dan akhirat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan jenis penelitian *correlational research* dan bersifat *causal effect* melalui *diskriptif research*, dengan menggunakan data primer dan data sekunder melalui penyebaran kuisioner,

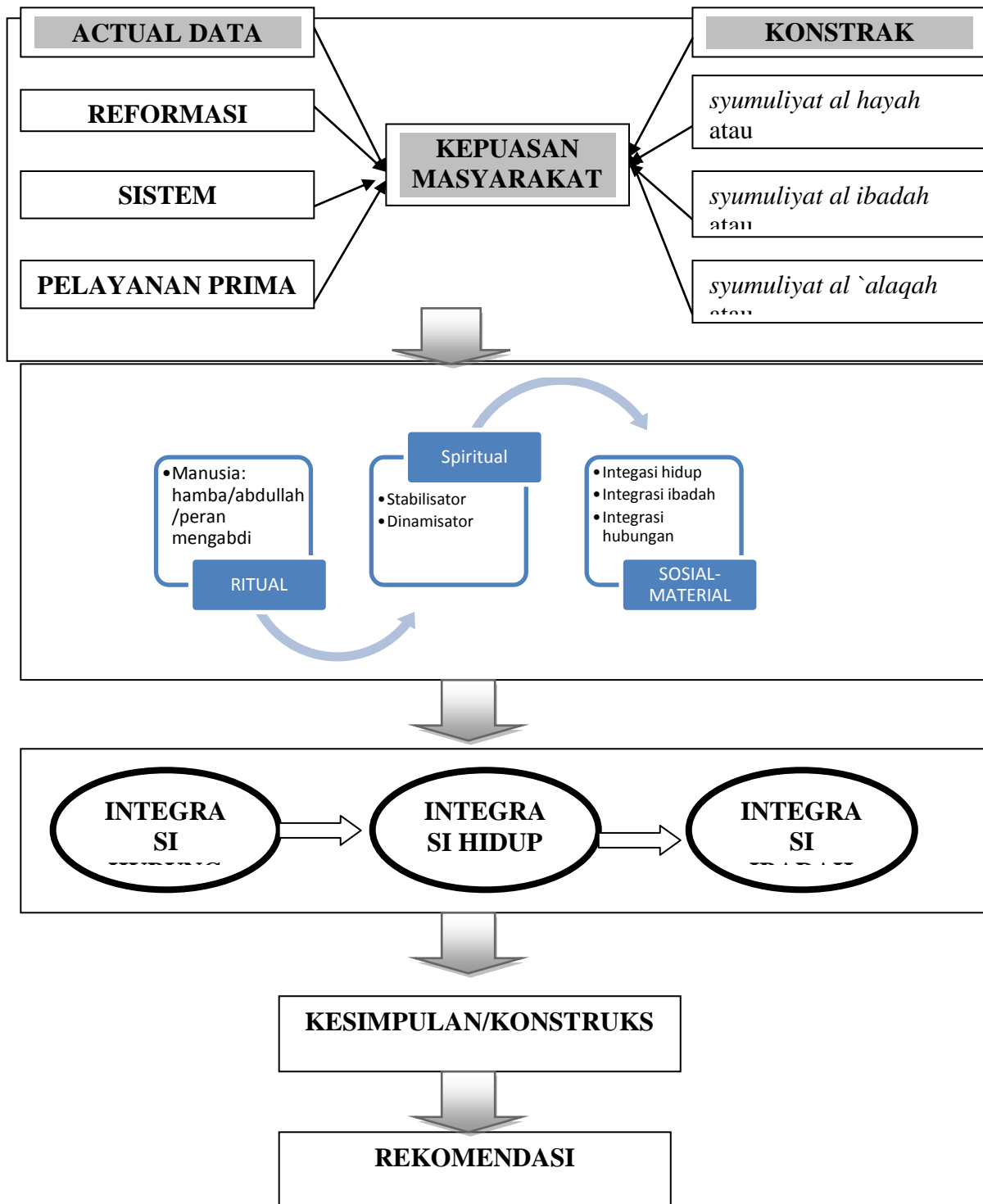
pengumpulan dokumen, dan wawancara. *Stratified Random Sampling* digunakan dalam pengambilan sampel penelitian. Sasaran penelitian ini adalah pelayanan pada wajib pajak di 12 Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Ditjen Pajak Jatim III, kinerja pegawai pajak dari semua bagian yang ada di kantor pajak, dari kepala kantor sampai tenaga teknis dengan menggunakan sampel yang diambil dari populasi, yaitu 300 pegawai sebagai sampel dari total pegawai (kepala kantor sampai tenaga teknis) pada 10 Kantor Pelayanan Pajak di bawah Kanwil Ditjen Pajak Jatim III dan Kanwil Ditjen Jatim III. Pengambilan sampel dilakukan dengan *stratified random sampling*.

Analisa data dilakukan dengan analisis kuantitatif dan diskriptif analysis. Adapun teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan *partial least square* (PLS), dengan menggunakan software *SmartPLS versi 2.0.M3*. Tahapan analisa data yang dilakukan adalah sebagai berikut: **Uji Validitas dan Reliabilitas**, dilakukan untuk menguji instrumen yang digunakan dalam penelitian. **Analisis Partial Least Square (PLS)**, dengan model indikator dalam penggambarannya menggunakan *Model Indikator Refleksif* atau *principal factor model* dimana covariance pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk laten.

Operasionalisasi variabel/konstruk yang analisa terdiri dari:

- X1 : *Syumuliyat al hayah* atau *kaafah* (integrasi hidup)
- X2 : *Syumuliyat al ibadah* (integrasi ibadah)
- X3 : *Syumuliyat al `alaqah* (integrasi hubungan)

Gambar 4 :Kerangka Konsep Penelitian



4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Responden Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuisioner kepada pegawai pajak secara sampling dengan *stratified random sampling*. Dari populasi yang ada yaitu pegawai pajak yang ada di Kanwil Ditjen Pajak Jatim III diambil 35% (300 responden) sebagai

sampel. Penyebaran kuisioner dilakukan pada pegawai pajak yang ada di Kanwil Ditjen Pajak III Jatim, KPP Madya Malang, dan Kantor Pelayanan Pratama (KPP) di Kanwil III Jatim.

Berdasarkan data yang tidak dapat dipublikasi secara penuh menunjukkan bahwa pegawai pajak dari Kepala Kantor sampai Bagian Teknis disertai nama dan bagian masing-masing menunjukkan bahwa ada keterbukaan informasi dari kantor pajak. Data pegawai pajak dan data analisis tahun 2011 adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Data Analisa Responden Pada Masing-Masing Kantor Pajak Tahun 2011

No	Nama Kantor	Jumlah Pegawai	Kuisioner Disebar	Response Rate	Kuisioner Tdk Kembali	Kuisioner Tdk Dpt Dianalisa	Kuisioner Yg Dpt Dianalisa
1	KPP Pare	78	30	30	0	6	24
2	KPP Blitar	76	30	30	0	2	28
3	Kantor Kanwil III Jatim	100	30	30	0	5	25
4	KPP Malang Selatan	77	30	30	0	4	26
5	KPP Malang Utara	77	30	28	2	2	26
6	KPP Pasuruan	77	25	25	0	3	22
7	KPP Madya Malang	110	25	25	0	2	23
8	KPP Singosari	77	25	22	3	1	21
9	KPP Kepanjen	77	25	22	3	3	19
10	KPP Batu	79	25	22	3	4	18
11	KPP Probolinggo	76	25	15	10	1	14
	TOTAL	904	300	279	21	33	246

Sumber: Data Primer, Diolah

Responden dalam penelitian ini yang datanya dapat dianalisis adalah sebanyak 246 responden dengan distribusi jawaban yang heterogen untuk masing-masing instrumen budaya spiritual, hal ini tampak dari sebaran jawaban yang semua jawaban pasti ada yang menjawab dan tidak ada satupun jawaban responden yang homogen artinya memilih jawaban dengan skala yang sama dalam semua kuesioner. Berikut ini distribusi jawaban responden untuk masing-masing integrasi pada budaya spiritual:

Integrasi Hidup

Integrasi hidup merupakan perwujudan dari manusia secara kaffah, hal ini didukung dengan Al Baqarah:208 yang menjelaskan bahwa “ketika Al Quran memerintah manusia untuk berislam secara *kaafah*, maka respon yang diharapkan dari manusia adalah seperti yang tersebut dalam ayat: “Katakanlah: *"Sesungguhnya salat, ibadah, hidup dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam, tiada sekutu bagi-Nya; ..."*. (Al An`am: 162-163).

Dari hasil jawaban responden yang menunjukkan 32% responden menyatakan setuju bahkan 58,9% menyatakan sangat setuju, dan tidak satupun responden menyatakan tidak setuju maka dapat disimpulkan bahwa setiap manusia bekerja menyakini bahwa konsep integrasi hidup adalah menjadi penting. Responden menyetujui lebih dari 80% bahwa memang ada kehidupan setelah kehidupan di dunia, dan semua yang dilakukan manusia pasti kembali kepada Tuhan.

Tabel 2: Distribusi Analisa Data Integrasi Hidup Pegawai Pajak

Jawaban	INSTRUMEN INTEGRASI HIDUP							
	X11	%	X12	%	X13	%	X14	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1	0	0	0
Tidak Setuju	5	2	4	2	1	0	1	0
Biasa	11	4	19	8	6	2	4	2
Setuju	106	43	89	36	48	20	60	24
Sangat Setuju	124	50	134	54	190	77	181	74
TOTAL	246	100	246	100	246	100	246	100

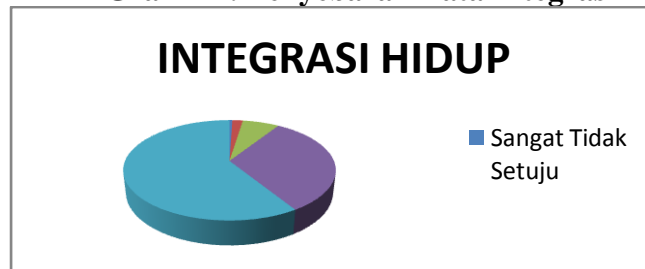
Sumber: Data primer, Diolah

Tabel 2 (Lanjutan): Distribusi Analisa Data Integrasi Hidup Pegawai Pajak

Jawaban	INSTRUMEN INTEGRASI HIDUP							
	X15	%	X16	%	X17	%	Tot	Tot (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	7	3	0	0	9	0,5%
Tidak Setuju	6	2	11	4	5	2	33	1,9%
Biasa	22	9	32	13	21	9	115	6,7%
Setuju	85	35	78	32	85	35	551	32,0%
Sangat Setuju	132	54	118	48	135	55	1014	58,9%
TOTAL	246	100	246	100	246	100	1722	100%

Sumber: Data Primer, Diolah

Grafik 1: Penyebaran Data Integrasi Hidup Pegawai Pajak



Integrasi Ibadah

Integrasi Ibadah bagi seorang mukmin tidak semata dimaknai kegiatan ritual beribadah, tetapi ibadah adalah setiap perkataan dan perbuatan yang diridloi oleh Allah SWT., meskipun yang dilakukan adalah aktifitas dunia (Al Qardhawi, 1405/1985). Dalam kitab “Al Ibadah fi al Islam”, Qardhawi mencatat paling tidak lima syarat yang mesti dipenuhi agar aktifitas-aktifitas duniawi bernilai ibadah dan berpahala: (1) Hendaknya pekerjaan yang ditekuni itu *masyru`* (legal secara syariat Islam), (2) Hendaknya pekerjaan itu dilandasi oleh niat yang baik, (3) Hendaknya pekerjaan itu dilaksanakan dengan *itqan* (profesional), (4) Hendaknya si pekerja mentaati aturan-aturan Allah

yang mengikat jenis profesinya, dan ia tidak dhalim dan tidak khianat, (5) Hendaknya aktifitas duniawinya tidak menjadikan ia lalai dari kewajiban agama

Dari hasil jawaban responden yang menunjukkan 35,7% responden menyatakan setuju dan 6,3% responden menyatakan biasa, dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju/sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa integrasi ibadah menjadi hal yang penting meskipun tidak sebagaimana besar responden dengan tegas menyatakan setuju atau sangat setuju, namun tetap menjadi hal yang perlu diperhatikan dengan prosentase 42%. Ilustrasi data lengkap ada pada tabel 3 dan grafik 2

Tabel 3: Distribusi Analisa Data Integrasi Ibadah Pegawai Pajak

Jawaban	INSTRUMEN INTEGRASI IBADAH													
	X21	%	X22	%	X23	%	X24	%	X25	%	X26	%	X27	%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,4	0	0	1	0,4
Tidak Setuju	1	0,4	2	0,8	0	0	0	0	0	0	1	0,4	2	0,8
Biasa	2	0,8	5	2	5	2,0	15	6,1	13	5,3	16	6,5	17	6,9
Setuju	42	17	48	20	65	26,4	98	40	100	41	110	45	113	46
Sangat Setuju	201	82	191	78	176	71,5	133	54	132	54	119	48	113	46
TOTAL	246	100	246	100	246	100	246	100	246	100	246	100	246	100

Sumber: Data Primer, Diolah

Tabel 3 (Lanjutan): Distribusi Analisa Data Integrasi Ibadah Pegawai Pajak

Jawaban	INSTRUMEN INTEGRASI IBADAH											Tot (%)
	X28	%	X29	%	X210	%	X211	%	X212	%	Tot	
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	0	0	0	1	0,4	0	0	4	0,1%
Tidak Setuju	2	1	1	0	0	0	3	1,2	1	0,4	13	0,4%
Biasa	40	16	26	11	13	5,3	14	5,7	19	7,7	185	6,3%
Setuju	118	48	94	38	107	43	71	29	87	35	1053	35,7%
Sangat Setuju	86	35	124	50	126	51	157	64	139	57	1697	57,5%
TOTAL	246	100	246	100	246	100	246	100	246	100	2952	100%

Sumber: Data Primer, Diolah

Grafik 2: Penyebaran Data Integrasi Hidup Pegawai Pajak



Integrasi Hubungan

Integrasi hubungan merupakan bentuk integrasi yang memberikan pemahaman pada manusia bahwa dalam budaya spiritual mencakup aspek-aspek kemanusiaan, yang diimplementasikan dalam: (1) Ta'aruf (saling mengenal) (Al Hujurat:13), (2) Ta'awun (bekerja sama merealisasikan visi dan misi institusi) (Al Maidah:2), (3) Takaful (saling membantu) (Al hasyr:9), (4) Takamul (saling melengkapi dalam optimalisasi tugas) (Thaha: 29-34), (5) Tawashau (saling mengingatkan agar komitmen pada kebenaran dan kesabaran) (Al Ashr:1-3).

Dari hasil jawaban responden yang menunjukkan 48,3% responden menyatakan setuju dan 38,1% responden menyatakan sangat setuju, serta 0,5% responden menyatakan sangat tidak setuju, khususnya untuk indikator X31 (Menegal wajib pajak tidak sekedar nama dan alamat) dan X35 (Membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya). Hal ini menunjukkan bahwa ada responden yang sangat tidak menyetujui hubungan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Ilustrasi data lengkap ada pada tabel 4

Tabel 4: Distribusi Analisa Data Integrasi Hubungan Pegawai Pajak

Jawaban	INSTRUMEN INTEGRASI HUBUNGAN									
	X31	%	X32	%	X33	%	X34	%	X35	%
Sangat Tidak Setuju	5	2,0	0	0	0	0	0	0	4	1,6
Tidak Setuju	15	6,1	0	0	0	0	0	0	8	3,3
Biasa	81	32,9	11	4,47	34	14,2	26	10,6	43	17,5
Setuju	99	40,2	130	52,8	121	50,4	130	52,8	123	50,0
Sangat Setuju	46	18,7	105	42,7	85	35,4	90	36,6	68	27,6
TOTAL	246	100	246	100	240	100	246	100	246	100

Sumber; Data Primer, Diolah

Analisa Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan tujuan mencari prototipe/pengujian model pengukuran kinerja berbasis spiritual. Analisis *Partial Least Square* digunakan karena peneliti belum menguji dan belum ada peneliti-peneliti sebelumnya yang menguji tentang kemungkinan adanya korelasi atau pengaruh dari variabel-variabel yang digunakan dalam pengukuran kinerja berbasis budaya spiritual.

Model ini cocok digunakan dalam penelitian ini karena dalam PLS diijinkan untuk melakukan uji terhadap pengembangan model. Model ini terdiri atas tiga variabel laten yang memiliki sifat hubungan refleksif dengan indikatornya. Jumlah sampel data yang diolah dari penelitian adalah 246 responden. Hasil analisis dengan *Partial Least Square* (PLS) menghasilkan model yang tampak pada gambar 5.4 dan gambar 5.5 dengan tahap-tahap analisis adalah sebagai berikut:

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity* serta *composite reliability*. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa model pengukuran ini menunjukan

spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Pada penelitian ada tiga variabel laten yaitu integrasi hidup, hubungan dan ibadah. Penelitian ini menggunakan model pengukuran yang reflektif yang masing-masing dievaluasi diukur dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya, serta *composite reliability* untuk blok indikator.

Evaluasi model pengukuran untuk *convergent validity* menurut Ghazali (2008:24) ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk atau dengan variabel laten yang ingin diukur dan batasan terendah 0,5-0,6 penelitian tahap awal. tabel 5 menunjukkan hasil perhitungan *convergent validity* penelitian ini.

Tabel 5: Hasil Pengujian *Convergent Validity* Budaya Spiritual untuk Integrasi Hidup, Integrasi Ibadah, dan Integrasi Hubungan

Varibael	Original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
Hidup				
X11	0.788	0.790	0.059	13.403
X12	0.779	0.783	0.071	11.031
X13	0.710	0.704	0.109	6.485
X14	0.758	0.758	0.069	10.970
X15	0.729	0.719	0.108	6.724
X16	0.507	0.489	0.190	2.669
X17	0.727	0.735	0.083	8.714
Ibadah				
X21	0.519	0.537	0.119	4.349
X210	0.784	0.785	0.058	13.581
X211	0.625	0.655	0.105	5.930
X212	0.729	0.694	0.097	7.516
X22	0.608	0.609	0.119	5.096
X23	0.671	0.679	0.092	7.322
X24	0.758	0.727	0.091	8.329
X25	0.725	0.737	0.095	7.674
X26	0.641	0.650	0.09	7.156
X27	0.783	0.796	0.055	14.116
X28	0.712	0.700	0.076	9.354
X29	0.770	0.759	0.076	10.150
Hubungan				
X31	0.592	0.566	0.124	4.761
X32	0.752	0.744	0.048	15.619
X33	0.757	0.750	0.057	13.182
X34	0.782	0.761	0.068	11.474
X35	0.652	0.636	0.090	7.269
X36	0.697	0.674	0.087	8.026
X37	0.720	0.715	0.093	7.705
X38	0.740	0.682	0.102	7.237

Sumber: Data Primer, Diolah

Hasil pengujian pada Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa seluruh *outer loading* indikator konstruk memiliki nilai di atas 0,5 dan nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel, yaitu >1,96. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengukuran ini memenuhi persyaratan validitas konvergen. Berdasarkan harga-harga statistik hasil analisis *Partial Least Square* seperti disajikan pada tabel 5.13 maka hasil uji hubungan antar variabel integrasi hidup, integrasi ibadah, dan integrasi hubungan dipaparkan sebagai berikut:

Pada indikator yang berloading paling besar menunjukkan bahwa suatu variabel laten sangat ditentukan oleh indikator tersebut. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi indikator dengan konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi indikator dengan konstruk variabel lainnya, berarti konstruk tersebut memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. *Discriminant validity* dapat dilihat dari *cross loading*. Hasil pengujian *discriminant validity* disajikan pada Tabel 5.6

Tabel 6: *Cross loading* Integrasi Hidup, Integrasi Ibadah, dan Integrasi Hubungan

	Integrasi Hidup	Integrasi Ibadah	Integrasi Hubungan
X11	0.788	0.509	0.441
X12	0.779	0.473	0.485
X13	0.710	0.325	0.27
X14	0.758	0.359	0.276
X15	0.729	0.609	0.468
X16	0.507	0.491	0.305
X17	0.727	0.507	0.625
X21	0.248	0.519	0.235
X22	0.314	0.608	0.332
X23	0.299	0.671	0.379
X24	0.497	0.758	0.587
X25	0.442	0.725	0.594
X26	0.323	0.641	0.531
X27	0.564	0.783	0.658
X28	0.511	0.712	0.741
X29	0.553	0.770	0.68
X210	0.422	0.784	0.625
X211	0.432	0.625	0.405
X212	0.479	0.729	0.511
X31	0.324	0.494	0.592
X32	0.307	0.425	0.752
X33	0.428	0.610	0.757
X34	0.369	0.514	0.782
X35	0.370	0.401	0.652
X36	0.253	0.402	0.697
X37	0.285	0.399	0.720
X38	0.369	0.458	0.740

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari Tabel 6 diatas menunjukan korelasi variabel laten dengan indikator pengukurannya lebih besar dibandingkan dengan ukuran variabel laten lainnya. Berarti, variabel laten memprediksi ukuran blok mereka lebih baik dari pada ukuran blok variabel lainnya. Dengan demikian, penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity*.

Metode lain bisa juga digunakan dengan melihat akar *average variance extracted* (AVE) untuk setiap variabel laten dan membandingkan dengan korelasi antar variabel laten. Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen pada Tabel 5.6 nilainya adalah 0,746 dengan nilai akar AVE adalah 0,864 adalah lebih besar daripada 0,5. Maka, dapat disimpulkan bahwa konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan. *Composite reliability* bertujuan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam suatu model penelitian secara khusus untuk indikator refleksif. Hasil pengujian *composite reliability* disajikan pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7:Hasil Pengujian *Composite Reliability*

	Average variance extracted (AVE)	Composite Reliability	Keterangan
Hidup	0.518	0.881	Reliabel
Ibadah	0.488	0.919	Reliabel
Hubungan	0.510	0.892	Reliabel

Sumber: Dat primer, Diolah

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas hasil pengujian *composite reliability* menunjukkan nilai yang memuaskan, yaitu semua variabel laten telah reliabel karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$. Hal itu berarti bahwa, kuisioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah andal atau konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memang menjadi pengukur konstruknya masing-masing.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dilakukan untuk melihat besarnya koefisien jalur struktural. Pengujian *Goodness of Fit* model struktural pada *inner model* menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai R^2 tiap-tiap variabel endogen dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 8:Nilai R^2 Variabel Endogen

Variabel	R-square
Integrasi Hidup	0.228
Integrasi Ibadah	0.614
Integrasi Hubungan	

Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,614)(1 - 0,228)$$

$$Q^2 = 0,702$$

Hasil perhitungan nilai *predictive-relevance* (Q^2) sebesar 0,702 menjelaskan bahwa 70,2% variasi pada variabel integrasi ibadah, integrasi hidup, dan integrasi hubungan dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan dalam hal ini Integrasi hidup (X11-X17), Integrasi Ibadah (X21-X212), dan Integrasi Hubungan (X31-X38). Dengan demikian model dikatakan layak memiliki nilai prediktif yang relevan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (*t-test*) pada tiap-tiap jalur pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien path dan t-statistik dapat dilihat pada hasil *Partial Least Square* pada *results for inner weights*. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 9 Dibawah ini.

Tabel 9: Results for Inner Weights

	Original Sample Estimate	Mean of Subsamples	Standard Deviation	t-Statistic
Hubungan -> Hidup	0.478	0.555	0.110	4.335
Hidup -> Ibadah	0.429	0.377	0.134	3.191
Hubungan -> Ibadah	0.483	0.520	0.108	4.452

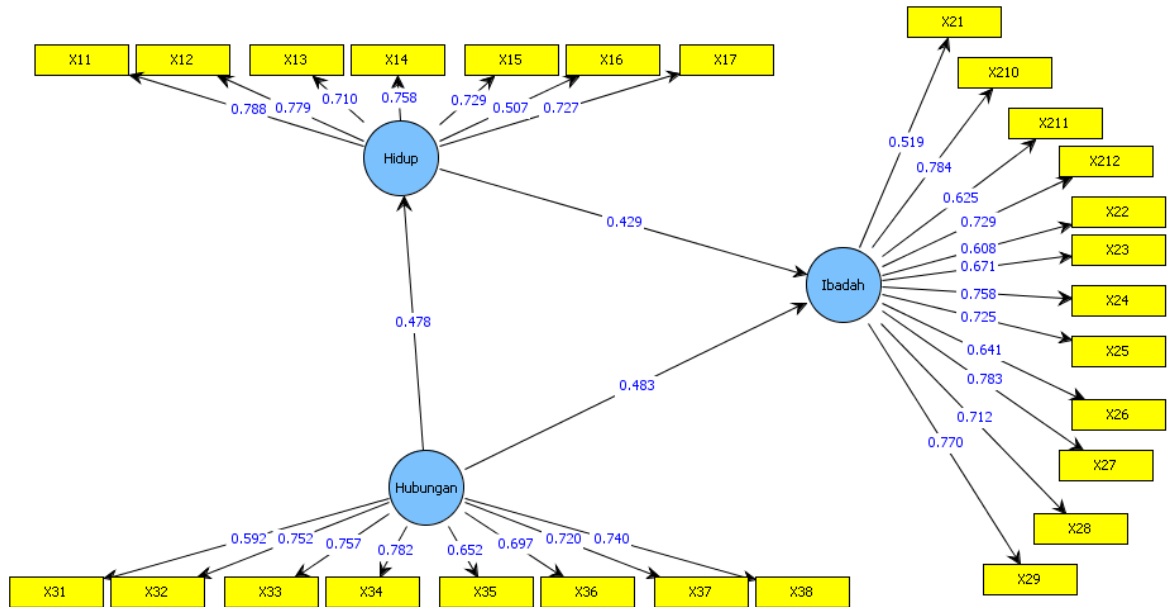
Hasil estimasi perhitungan SmartPLS dapat ditulis dalam persamaan struktural sebagai berikut :

Integrasi Hidup = 0,478 Integrasi Hubungan

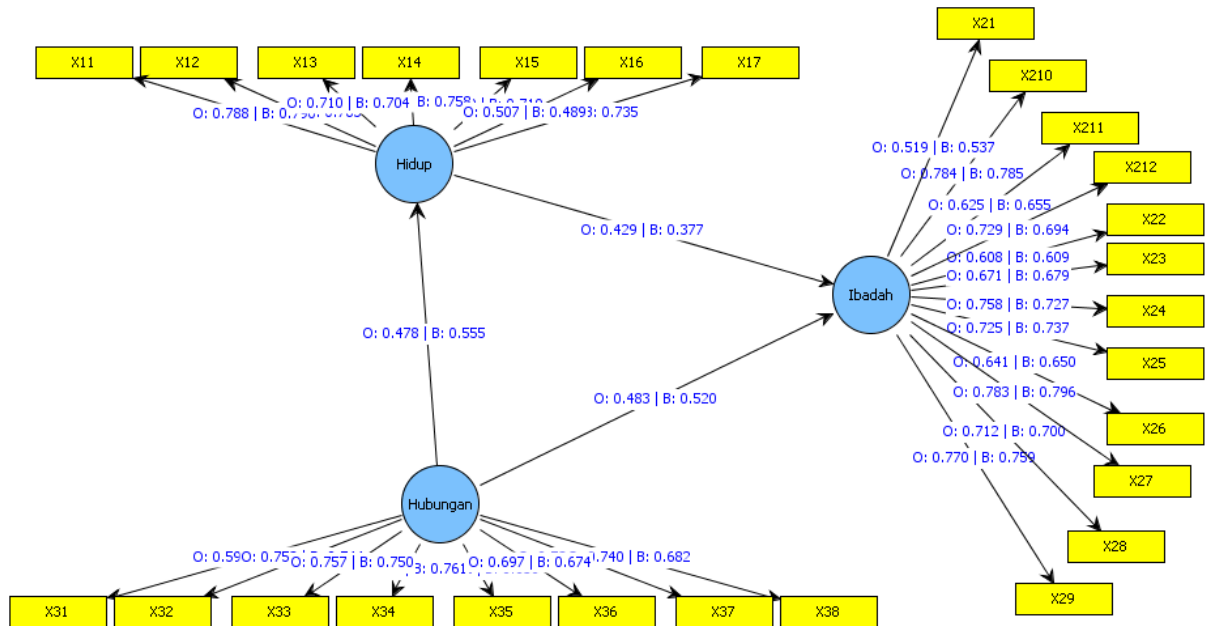
Integrasi Ibadah = 0,429 Integrasi Hidup + 0,483 Integrasi Hubungan

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa keputusan menerima atau menolak hipotesis dengan membandingkan antara t-tabel dengan t-hitung pada tingkat α 5% atau t-hitung > dari t-tabel yaitu t-hitung > 1,96. Dengan demikian, dari ketiga koefisien regresi yang dirumuskan, disimpulkan dapat diterima pada taraf signifikansi 5%. Pada model ini bisa diinterpretasikan bahwa pada awalnya integrasi hubungan yang baik akan menjadi faktor pendorong meningkatkan integrasi hidup, selanjutnya akan membantu terbentuknya integrasi ibadah yang baik. Hasil Pengujian dengan menggunakan alat analisis Smart-PLS secara utuh dan bentuk grafik pemodelan tampak sebagai berikut: .

Bagan 5: Partial Least Square Hasil Estimasi



Bagan 6: Partial Least Square Hasil *Bootstrapping*



Berdasarkan hasil analisis pemodelan atas variabel Integrasi hidup, integrasi ibadah, dan integrasi hubungan dapat diinterpretasikan bahwa pada awalnya integrasi hubungan yang baik akan menjadi faktor pendorong meningkatkan integrasi hidup, selanjutnya akan membantu terbentuknya integrasi ibadah yang baik. Dengan kata lain Variabel independen yang muncul sebagai variabel yang mempengaruhi variabel lain adalah Integrasi Hubungan, namun untuk melihat pengaruh integrasi hubungan terhadap Integrasi ibadah yang menjadi variabel dependen akan mempunyai nilai koefisien yang semakin besar jika tidak ada variabel integrasi hidup sebagai variabel intervening.

Jadi variabel yang menjadi variabel intervening menjadikan korelasi integrasi hubungan akan mempengaruhi integrasi ibadah pada saat ada variabel integrasi hidup. Sehingga budaya organisasi (bagaimana manusia melakukan komunikasi dan interaksi) secara terus-menerus akan mempengaruhi ibadah seseorang, pada saat integrasinya telah terbentuk dengan baik.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya spiritual (integrasi ibadah, integrasi hubungan, dan integrasi hidup) dapat digunakan sebagai variabel pengukuran kinerja pada sektor public, jadi bisa dikatakan pemodelan budaya spiritual yang merupakan perwujudan dari integrasi keilmuan dan agama. Sehingga jika suatu organisasi public menerapkan pengukuran kinerja dengan budaya spiritual maka akan mampu juga mewujudkan pegawai yang melakukan pelayanan prima tidak hanya didasari aturan yang dibuat manusia tetapi juga aturan Allah.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu analisis yang dilakukan hanya menggunakan kuantitatif analisis, sehingga masih perlu dilanjutkan dengan analisis kualitatif, standar pengukuran kinerja yang digunakan hanya pelayanan prima. Sehingga untuk peneliti yang akan datang perlu melihat hubungan dan pengaruh pengukuran kinerja yang lain seperti balancescorecard, kepemimpinan. Perlunya pengujian pada responden di sektor public yang lain, seperti pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Al Quranul Karim

Al Bukhari, Muhammad bin Ismail. *Shahih Bukhari*. **Mauqif al Islam**: Maktabah Syamilah, Edisi II.

Al Naisaburi, Muslim bin al Hajjaj. *Shahih Muslim*. **Mauqif al Islam**: Maktabah Syamilah, Edisi II.

Al Turmudzi, Muhammad bin `Isa bin Surah. *Sunan Turmudzi*. **Mauqif al Islam**: Maktabah Syamilah, Edisi II.

Al Syaibani, Ahmad bin Muhammad bin Hanbal. *Musnad Ahmad*. **Mauqif al Islam**: Maktabah Syamilah, Edisi II.

Al Qardhawi, Yusuf. 1405/1985. *Al Ibadah fi al Islam*. Maktabah Wahbah, Kairo.

Berry, Leonard L. Parasuraman, 1991, **Marketing Service: Competing Through, Quality**. New York: The Free Press.

Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Perundang-Undangan, 2005, **Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal**, Jakarta

Kotler, **Philips**, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: PT Prenhallindo dan Pearson Education Asi Pte, Ltd.

LAN, 2001, **Pelayanan Prima**, Lembaga Administrasi Negara, Soetopo, 2001

LAN, 2003, **Penyusunan Standar Pelayanan Publik**, Lembaga Administrasi Negara

Menteri Hukum dan Hak Asasi RI, 2005, **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No 65 Tahun 2005, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal**, Departemen Kehakiman. Jakarta

Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, 2007, **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar**, Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007 Terakreditasi Nomor: 34/Dikti/Kep/2003 Issn1410-4628

Norman Flynn and Franz Strehl. 1996. **Public Sector Management In Europo**. Prentice hall: Harvester Wheatsheaf

Rowan Jones & Maurice Pendlebury. 1996. **Public Sector Accounting**. Pitman Publishing

Sri Mulyani, 2007, **Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Depkeu Selama Tahun 2007**, Depkeu, Jakarta

Sri Andriani, 2010, **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Sejalan dengan Pemberian ISO 9000/2000 Dinas Perijinan Kota Malang**, DP2M-Dikti. Jakarta

www.pajak.go.id, Webside resmi Ditjen Pajak Indonesia

CURRICULUM VITAE

Nama : Sri Andriani, S, M.Si
NIP/NIK : 19750313 200912 2 001
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 13 Maret 1975
Status Perkawinan : Kawin
Agama : Islam
Golongan / Pangkat : Penata/IIIc
Jabatan Fungsional Akademik : Lektor
Perguruan Tinggi : UIN Maliki Malang
Alamat : Jl. Gajayana 50 Malang
Telp./Faks. : 0341-551354, Faks. 0341-572533
Alamat Rumah : Jl. Tlogo Suryo Dalam 76A RT6 RW 2 Malang
(65144)
Telp./Faks. : 0341-580428/081 333 689 915
E-mail : sriandrianiuin@gmail.com

CURRICULUM VITAE

Nama : AHMAD DJALALUDDIN
NIP/NIK : 19730719 200501 1 003
Jenis Kelamin : ☐ LAKI-LAKI
Tempat dan Tanggal Lahir : SIDOARJO, 19 JULI 1973
Status Perkawinan : ☐ KAWIN
Agama : ISLAM
Golongan / Pangkat : PENATA – III/d
Jabatan Fungsional Akademik : LEKTOR KEPALA
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
Alamat : JL. GAJAYANA 50 MALANG
Telp./Faks. : 0341-551354/ 0341-572533
Alamat Rumah : PUNCAK DIENG HH-22, KALISONGO-DAU-MALANG
Telp./Faks. : 0341-588518
Alamat E-mail : jalal_uinmaliki@yahoo.com